

ZA 5614

**Flash Eurobarometer 331
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade
and Consumer Protection, wave 2)**

**Country Questionnaire
Spain**

FL331 - ES

A TODOS

P1 ¿Su empresa vende directamente al consumidor final?

Sí	1
No	2

SI "NO", CÓDIGO 2 EN P1, A CONTINUACIÓN DETENER LA ENTREVISTA

P2a ¿Cuántos empleados hay en su empresa?

(ENT.: SI "NS/NC", CÓDIGO '999') - (UNA ÚNICA RESPUESTA)

					empleados
--	--	--	--	--	-----------

SI MENOS DE 10 EMPLEADOS, P2a<10, DETENER LA ENTREVISTA - SI P2a=999, IR A P2b - RESTO IR A P3

P2b ¿Tiene su empresa....?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Menos de 10 empleados	1
Entre 10 y 49 empleados	2
Entre 50 y 249 empleados	3
250 o más empleados	4
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	5

IF P2b=1 OR P2b=5, STOP INTERVIEW

D5 ¿En cuántos países de la Unión Europea actualmente usted realiza ventas transfronterizas a consumidores finales?"En nuestra definición, una venta transfronteriza es una venta realizada por teléfono, correo o comercio electrónico, o por una visita domiciliaria al consumidor final (es decir el público en general) residente en un país de la Unión Europea diferente al del país del vendedor. El origen de los productos vendidos no es relevante. Lo que importa es que el cliente final sea residente en un país de la Unión Europea diferente al del vendedor cuando la transacción tiene lugar. Las ventas en tiendas a la gente de otro país de la Unión Europea, que está de vacaciones o en un viaje de compras, no se califican como ventas transfronterizas."

(ENT.: SI "VENDE SOLAMENTE A CONSUMIDORES EN SU PROPIO PAÍS", CÓDIGO '00' - SI "NS/NC", CÓDIGO '99')

país(es)

FL300 Q1

Q1.1 Por favor, ¿podría darme una estimación del porcentaje de su volumen de facturación total de: Ventas por comercio electrónico/ Internet en el último año?

(ENT.: SI "NO APLICABLE", CÓDIGO '998' - SI "NS/NC", CÓDIGO '999') - (UNA ÚNICA RESPUESTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.2 Por favor, ¿podría darme una estimación del porcentaje de su volumen de facturación total en España de: Ventas por comercio electrónico/ Internet en el último año?

(ENT.: SI "NO APLICABLE", CÓDIGO '998' - SI "NS/NC", CÓDIGO '999') - (UNA ÚNICA RESPUESTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.3 Por favor, ¿podría darme una estimación del porcentaje de su volumen de facturación total de: Ventas por teléfono o por correo ent el último año?

(ENT.: SI "NO APLICABLE", CÓDIGO '998' - SI "NS/NC", CÓDIGO '999') - (UNA ÚNICA RESPUESTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

Q1.4 Por favor, podría darme una estimación del porcentaje de su volumen de facturación total de: Ventas por Internet, teléfono o correo a consumidores en otros países de la Unión Europea en el último año?

(ENT.: SI "NO APLICABLE", CÓDIGO '998' - SI "NS/NC", CÓDIGO '999') - (UNA ÚNICA RESPUESTA)

%

NEW BASED ON FL300 Q2

--

Q2	¿Cómo de importantes son los siguientes obstáculos para el desarrollo de sus ventas transfronterizas con otros países de la Unión Europea?
----	--

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Muy importante	Bastante importante	No muy importante	Nada importante	[NS/NC]
--	------	----------------	---------------------	-------------------	-----------------	---------

1	Costes adicionales para cumplir con las distintas normativas de impuestos de cada país (por ejemplo, normativa del IVA)	1	2	3	4	5
2	Costes adicionales para cumplir con las distintas normativas para la protección del consumidor y el derecho contractual (incluyendo el asesoramiento legal)	1	2	3	4	5
3	Costes más altos en los envíos transfronterizos en comparación con las entregas nacionales	1	2	3	4	5
4	Costes potencialmente más altos para resolver las quejas y reclamaciones transfronterizas	1	2	3	4	5
5	Costes potencialmente más altos por el riesgo de fraude e impago en las ventas transfronterizas	1	2	3	4	5
6	Costes adicionales derivados de los diferentes idiomas	1	2	3	4	5
7	Costes adicionales derivados de los servicios post-venta en transacciones transfronterizas	1	2	3	4	5

8	Restricciones en las ventas transfronterizas impuestas por los fabricantes o proveedores	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

Q3	"Las leyes del consumidor" deben entenderse como la legislación que trata de los intereses económicos de los consumidores pero sin incluir la seguridad del producto. Cuando las preguntas se refieran a la seguridad de los productos, se hará mención explícita. ¿Sabe dónde puede encontrar u obtener información y asesoramiento relevante sobre las leyes del consumidor tanto en España como en otro país de la Unión Europea?
----	--

(ENT: LEER EN ALTO - VARIAS RESPUESTAS POSIBLES)

Sí, en relación con la legislación de España	1,
Sí, en relación con la legislación de otros países de la Unión Europea	2,
No, ni para España ni para otro país de la Unión Europea	3,
Sí, mencionando específicamente el Centro Europeo del Consumidor (NO LEER)	4,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	5,

NEW

PREGUNTAR Q4a EN FR, PL, CY, CZ, DK, EE, FI, LV, PT, SE, MT, SI, BE, DE, IS, NO - RESTO IR A Q4b

Q4a	
-----	--

FL300 Q11_a TREND MODIFIED

PREGUNTAR Q4b EN AT, BG, ES, IE, LT, LU, NL, SK, UK, HU, EL, IT, RO - RESTO IR A Q5a

Q4b	El período de prueba es el derecho legal del consumidor a devolver un producto comprado por Internet, teléfono o correo postal en un plazo determinado sin tener que pagar ninguna penalización. ¿Cuál es la duración del periodo de reflexión en España? Por favor indique su respuesta en DÍAS LABORABLES.
-----	--

(ENT.: SI "NS/NC", CÓDIGO '999') - (UNA ÚNICA RESPUESTA)

días laborables

FL300 Q11_b TREND MODIFIED

NO PREGUNTAR Q5a EN IE Y UK - IE Y UK IR A Q5b

Q5a Por favor, complete la siguiente afirmación correctamente. El consumidor tiene derecho a pedir que se le repare un producto defectuoso

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

- | | |
|--|---|
| Dentro de un año desde la fecha de compra original | 1 |
| Dentro de 2 años desde la fecha de compra original | 2 |
| Dentro de un mínimo de 2 años desde la fecha de compra original y de más duración para algunos productos específicos | 3 |
| [Ninguna de las anteriores] | 4 |
| NS/NC (NO LEER EN ALTO) | 5 |

FL300 Q12_a

PREGUNTAR Q5b SÓLO EN IE Y UK - RESTO IR A Q6 - NO PREGUNTAR Q5b EN ESCOCIA - ESCOCIA IR A Q5c

Q5b

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |

FL300 Q12_b1

PREGUNTAR Q5c SÓLO EN ESCOCIA - RESTO IR A Q6

Q5c

- | | |
|--|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

	4
	5

FL300 Q12_b2

A TODOS

Q6 Le voy a leer 4 afirmaciones sobre la legislación en España relacionadas con prácticas comerciales. Algunas son prácticas prohibidas y otras no. En cada una de las afirmaciones, ¿podría indicarme si está o no prohibido?

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

LEER	Prohibido	No prohibido	[NS/NC]
------	-----------	--------------	---------

1	Incluir una factura o documento similar solicitando el pago en el material de marketing	1	2	3
2	Anunciar productos a un precio muy bajo en comparación con otras ofertas, sin tener una cantidad razonable de productos que vender	1	2	3
3	Hacer afirmaciones exageradas en un anuncio	1	2	3
4	Describir un producto como "gratuito", aunque sólo esté disponible de forma gratuita para los clientes que llamen a un número de teléfono de tarificación especial	1	2	3

FL 300 Q13 TREND MODIFIED

Q7 En los últimos doce meses, ¿se ha encontrado con publicidad, promesas u ofertas fraudulentas presentadas por sus competidores?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, en varias ocasiones	1
Sí, una o dos veces	2
No	3
[NS/NC]	4

FL300 Q15

Q8 En los últimos doce meses ¿se ha encontrado con publicidad, promesas y ofertas engañosas o capciosas hechas por alguno de sus competidores? Publicidad desleal o engañosa son anuncios que contienen información falsa o presentan información que es correcta de hecho pero de forma engañosa sobre los productos o servicios a vender.

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, en varias ocasiones	1
Sí, una o dos veces	2
No	3
[NS/NC]	4

FL300 Q16

Q9 En los últimos doce meses, ¿se ha encontrado afirmaciones exageradas o engañosas por parte de sus competidores en cuanto a los efectos beneficiosos de sus productos para el medio ambiente (afirmaciones medioambientales engañosas)?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, en varias ocasiones	1
Sí, una o dos veces	2
No	3
[NS/NC] (NO LEER)	4

NEW

Q10 Ahora, pensando en toda la legislación relativa a los intereses económicos de los consumidores, indique por favor, si está muy de acuerdo - de acuerdo - en desacuerdo - completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones. Permítame confirmarle una vez más que todas las respuestas son estrictamente anónimas.

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	[NS/NC]
--	------	----------------	------------	---------------	-----------------------------	---------

1	Ustedes cumplen la legislación sobre consumo	1	2	3	4	5
2	Sus competidores cumplen la legislación sobre consumo	1	2	3	4	5

FL300 Q18

--

Q11	En relación con la seguridad del producto, ¿se ha producido en su empresa alguna de las siguientes situaciones en los últimos dos años?
-----	---

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Sí	No	[NO ES RELEVANTE, NO VENDEMOS PRODUCTOS]	[NS/NC]
--	------	----	----	--	---------

1	Han recibido quejas del consumidor sobre la seguridad de alguno de los productos que ustedes venden	1	2	3	4
2	Las autoridades comprobaron la seguridad de alguno de los productos que ustedes estaban vendiendo	1	2	3	4
3	Las autoridades les pidieron que retiraran o solicitaran a los consumidores la devolución de alguno de los productos que ustedes estaban vendiendo	1	2	3	4
4	Las autoridades les pidieron que hicieran un comunicado público advirtiendo sobre la seguridad de alguno de los productos que estaban vendiendo	1	2	3	4
5	Ustedes, como minoristas, realizaron algunos tests para asegurarse de que alguno de los productos que estaban vendiendo eran seguros	1	2	3	4
6	Otra actuación obligatoria relacionada con la seguridad del producto	1	2	3	4

FL300 Q20 TREND MODIFIED

--

Q12	Las "autoridades de consumo" son autoridades públicas nacionales, regionales y locales que llevan a cabo actividades de control y otras actividades diseñadas para garantizar que se cumpla la legislación sobre el consumidor y la seguridad del producto. En los últimos 12 meses, ¿han sido informados por las autoridades de consumo (o por organizaciones de consumidores) de que consideran que están infringiendo la legislación sobre consumo? Por ejemplo, en una reunión o llamada telefónica con un funcionario, con el envío de una carta o correo electrónico con la notificación de incumplimiento de la legislación, llevándole a los tribunales, o por medio de un mandamiento judicial.
-----	--

(UNA SOLA RESPUESTA)

Sí	1
No	2
[NS/NC]	3

FL300 Q19 TREND MODIFIED

Q13	Las siguientes afirmaciones se refieren a la vigilancia del cumplimiento de la legislación de consumo y seguridad del producto. Por favor, diga si está muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o completamente en desacuerdo con las siguientes afirmaciones.
-----	--

(UNA RESPUESTA POR LÍNEA)

	LEER	Total ment e de acU NIO N EUR OPE Ardo	De acU N EUR OPE Ardo	En desa cUNI ON EUR OPE Ardo	Total ment e en desa cUNI ON EUR OPE Ardo	No es relev ante, no vend emo s prod ucto s (NO LEE R EN ALT O)	[NS/ NC]
--	------	--	--------------------------------------	--	---	---	-------------

1	En España, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre consumo en su sector	1	2	3	4	5	6
2	En España, las autoridades públicas vigilan activamente y aseguran el cumplimiento de la legislación sobre seguridad del producto en su sector	1	2	3	4	5	6
3	En España, las autoridades públicas hacen seguimiento y garantizan activamente el cumplimiento de la legislación de seguridad alimentaria en su sector	1	2	3	4	5	6
4	En España, las organizaciones no gubernamentales de consumidores vigilan activamente el cumplimiento de la legislación en materia de consumo en su sector	1	2	3	4	5	6
5	En España, los organismos de autorregulación vigilan activamente el respeto de los códigos de conducta o códigos de prácticas en su sector	1	2	3	4	5	6

6	Los medios de comunicación informan regularmente sobre las empresas que no respetan la legislación en materia de consumo	1	2	3	4	5	6
7	Cambió sus prácticas comerciales como resultado de un artículo en los medios de comunicación	1	2	3	4	5	6

FL300 Q21 TREND SLIGHTLY MODIFIED

NO PREGUNTAR Q14a EN FINLANDIA

Q14a	En los dos últimos años, ¿han utilizado los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (ADR) (es decir, árbitros, mediadores, defensores del pueblo, órganos de conciliación, oficina de reclamación de consumidores, otros cuerpos extrajudiciales de resolución de litigios) para resolver los conflictos con los consumidores? (Son posibles respuestas múltiples)
------	--

(LEER - POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

No, y no conoce ninguno de estos mecanismos	1,
No, pero conoce algunos mecanismos ADR	2,
No, pero es miembro de un cuerpo ADR	3,
Sí, ha usado los mecanismos ADR	4,
Sí, regularmente utiliza estos mecanismos	5,
Sí, a través del organismo ADR del que es miembro	6,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	7,

FL300 Q22a TREND MODIFIED

PREGUNTAR Q14b SÓLO EN FINLANDIA - RESTO IR A Q15

Q14b	
------	--

	1,
	2,
	3,
	4,
	5,
	6,
	7,

FL300 Q22b TREND MODIFIED

A TODOS

Q15 La "seguridad del producto" solamente tiene que ver con los productos de consumo y no incluye productos industriales. Los productos inseguros son los que incumplen las normas de seguridad, no las armas de fuego o las armas blancas. Pensando en todos los productos no alimenticios que hay actualmente en el mercado en España, ¿cree usted que ...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Esencialmente, todos los productos son seguros	1
Un pequeño número de productos son inseguros	2
Un número significativo de productos son inseguros	3
No es relevante porque no venden productos no alimenticios	4
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	5

FL300 Q25 TREND MODIFIED

Q16 Pensando en todos los productos alimenticios existentes actualmente en el mercado en España, ¿cree usted que ...?

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Esencialmente, todos los productos son seguros	1
Un pequeño número de productos son inseguros	2
Un número significativo de productos son inseguros	3
No es relevante porque no venden productos alimenticios	4
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	5

FL300 Q26 TREND MODIFIED

DEMOGRÁFICOS

PROG: La cantidad hay que anotarla directamente en la moneda local, esta cifra se convertirá automáticamente a euros (ya se ha enviado la tabla de conversión)

D1 ¿Cuál fue la facturación de su empresa el año pasado?

(ENT.: SI "NS/NC", CÓDIGO '999')

											€
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

FL300 D2 TREND MODIFIED

D2 ¿Utilizan los siguientes canales para la venta al por menor?

(LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Comercio electrónico / Internet	1,
Pedido postal (por correo)	2,

Ventas por teléfono / centro de llamadas (excluyendo el comercio electrónico), por ejemplo ventas por teléfono, teletienda	3,
Ventas a través de representantes que visitan a domicilio	4,
Venta directa al por menor (por ejemplo, tiendas)	5,
Otras (NO LEER EN ALTO)	6,
NS/NC (NO LEER EN ALTO)	7,

NEW BASED ON FL300 D3

D3 ¿Venden alimentos u otros productos al consumidor final? Por alimentos nos referimos a alimentos que los consumidores pueden comer en casa, llevarse a casa listos para comer o comer in situ.

(LEER - UNA SOLA RESPUESTA)

Sí, venden alimentos	1
Sí, venden otros productos	2
Sí, venden alimentos y otros productos	3
No	4

NEW BASED ON FL300 D4

D4 ¿En qué idioma están dispuestos a vender al consumidor final?

(NO LEER - RESPUESTA MÚLTIPLE)

Búlgaro	1,
Checo	2,
Danés	3,
Holandés	4,
Inglés	5,
Estonio	6,
Finlandés	7,
Francés	8,
Alemán	9,
Griego	10,
Húngaro	11,
Irlandés	12,
Italiano	13,
Letón	14,
Lituano	15,
Maltés	16,
Polaco	17,
Portugués	18,
Rumano	19,
Eslovaco	20,
Esloveno	21,
Español	22,
Sueco	23,
Islandés	24,

Noruego	25,
Luxemburgués	26,
Ruso	27,
Otro	28,
NS/NC	29,

NEW BASED ON FL300 D6